

#14
août 2016

B & YOU

Dominique vous apporte le courrier

B-PROJECTS Bienvenue à 'Client-Central'
LIGNE 73 Notre Côte Ouest !

BIMESTRIEL DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB



"La distribution du courrier, je connais comme ma poche !"

Dominique Passeleur,
Post & Print Services

COMITÉ DE RÉDACTION

Caroline De Lille
Stephanie De Schampelaere
Frieke Neyrinck
Vanessa Vandendruwaene
Sophie Villette
Anne Woygnet

PHOTOS

Fabienne Mahieu (coordination)
Julien De Wilde,
Eric Herchaft (Reporters)
Denis Moinil
François de Ribaucourt
John Stapels
Kathleen Van Vaerenbergh
Fotolia

LAYOUT

Kathleen Van Vaerenbergh

PRODUCTION

Albe De Coker

EDITEUR RESPONSABLE

Fanny Bouillon

ADRESSE

10-14, B-CP.105, B&You,
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles,
bandyou@sncb.be

Membre de ABCi



SOMMAIRE

P.04 **A VOUS**
Vos idées pour améliorer la sécurité au travail

P.06 **ESPRESSO**
En bref

P.08 **DOSSIER**
SNCB Technics :
Innovater, améliorer,
changer !



P.14 **B-PROJECTS**
Test Center
'Client-Central'

P.18 **LA SNCB VUE PAR...**
Louis Puts, navetteur

P.19 **D'AILLEURS**
Faits marquants dans le monde du transport

P.20 **B-PEOPLE**
Votre courrier entre de bonnes mains !

P.22 **NIGHT SHIFT**
AT Schaerbeek,
21 juin, 22h

P.24 **INFRABEL**
Trespassing, les coulisses du clip

P.26 **PASSION**
Cultivons nos différences !

P.28 **QUID**
Tout savoir sur la boîte noire

P.30 **LIGNE 73**
Notre Côte Ouest !



P.31  **B-STORY**
L'Eléphant
à vapeur

P.32  **HR**
Du sport contre
le cancer

P.34  **TIPS@WORK**
Au feu !

P.35  **CONCOURS**
Trouvez le mot
mystère et à vous le
Futuroscope !

P.36  **UN COLLÈGUE
EN OR**
L'ami des
voyageurs



Chers collaborateurs,

Pour faire front à la concurrence - et notamment à la prédominance des voitures - et pour convaincre plus de voyageurs de choisir le train, la qualité et le confort de notre matériel roulant sont essentiels. Sur ce point, la SNCB doit relever encore bien des défis. L'âge moyen de notre matériel roulant est de 21 ans et certains de nos ateliers ont été construits après la fin de la Seconde Guerre mondiale.

La commande de voitures à deux niveaux M7 va nous permettre de mettre hors service une partie de notre matériel roulant plus ancien qui ne peut pas toujours être équipé de l'ETCS. Par la même occasion, cette commande offrira plus de 50.000 places assises supplémentaires. En outre, la construction de plusieurs nouveaux ateliers (comme Kinkempois, Arlon, Melle et Hasselt) permettra un entretien plus efficace du matériel. L'utilisation de la télémétrie dans le matériel le plus récent contribue à ce que les analyses techniques soient effectuées plus efficacement dans nos ateliers. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez le Dossier (pp. 8-13).

Toutes ces mesures doivent assurer que la disponibilité du matériel passe de 80 % à 86 % d'ici 2020. De plus, une meilleure fiabilité du matériel contribuera à une amélioration de la ponctualité. Ce qui est extrêmement important pour la satisfaction de nos clients.

Bonne lecture !

Jo Cornu, Administrateur délégué



A VOUS !



Dans le B&You 13, nous faisons appel à vos suggestions pour améliorer la sécurité là où vous travaillez et réduire ainsi les accidents de travail.

Voici une sélection de vos réactions.

Pétards et torches, encore utiles ?

Le matériel de traction doit être muni d'un dispositif de pétards et de torches. Et ceci, pour pouvoir prévenir le train suivant en cas de panne. Avec tous les changements intervenus (p.ex. l'introduction des systèmes de sécurité TBL1+, ETCS, GSM-R), est-il encore nécessaire de prévoir des pétards et des torches ? En soi, ils peuvent à eux seuls constituer un risque, aussi bien dans le train que dans les postes d'entretien.

Stefan Creve, B-TC, ingénieur industriel AC Gentbrugge

Réaction de B-TR

Supprimer les torches comme ça n'est pas une option selon Infrabel, car la sécurité en serait diminuée. En

cas d'obstacle dans la voie, par exemple, le conducteur de train utilise la torche à flamme rouge comme signal visuel si le clignotement des phares du train ne fonctionne pas. Et il utilise les pétards comme signal acoustique pour annoncer le signal mobile rouge car ce dernier ne reste pas toujours visible (il peut tomber, s'envoler...).

Clarifier le danger

Les accidents de travail sont dus à de nombreux facteurs : le non-respect des consignes de sécurité, la non-utilisation des moyens de protection individuelle... Mon premier conseil serait de définir clairement le danger, parfois une simple photo suffit et de le signaler à la ligne hiérarchique. Mon second conseil serait de limiter l'exposi-

tion du personnel au danger. Mon troisième conseil serait de prendre des mesures efficaces afin de réduire les effets du danger.

Richard Charpentier, B-ST, chef secteur technique organes électriques

Réaction de B-HR

Chacun porte en effet sa responsabilité lorsqu'il s'agit de la sécurité des conditions de travail. Il faut ainsi s'assurer que chacun respecte les méthodes de travail et les mesures de prévention. En cas d'incident, il est important d'en rechercher la cause et d'améliorer le processus de travail en fonction. Le conseiller en prévention joue ici un rôle très important. C'est crucial de privilégier une communication ouverte à ce sujet.

Libérer les chemins

La problématique des chemins de service et du petit quai (près du bâtiment administratif) à l'atelier de Schaerbeek : sol spongieux, les traces des travaux restent, ce qui provoque flaques et déchets... Un simple nettoyage et un parcours clair, sécurisé et propre (gravier damé ou asphalte) ne ferait que renforcer la sécurité, surtout pour le personnel administratif pas toujours équipé pour de mauvais terrains.

Denis Mataisse, B-FI, comptabilité
AT Schaerbeek

Réaction de B-TC

Ce chemin de service est sous la responsabilité d'Infrabel. Les dégradations résultent de travaux. On a déjà interpellé plusieurs fois les responsables, sans succès. Nous analysons actuellement quelles autres actions nous pourrions entreprendre, car cette situation n'a que trop duré.

Ranger les câbles

La plupart des collaborateurs disposent de matériel IT sur 220V. Résultat : quantité de câbles par terre et on ne sait pas à quels appareils ils correspondent. Il existe des boîtiers de contact qui peuvent être fixés sous les tables de bureau. Dans le même ordre d'idées, les câbles pourraient être pourvus d'un numéro, p.ex. juste à la sortie du PC, qui correspond au numéro figurant au sol.

Hans Brouwer, B-PI, acheteur

Réaction de B-ST

Les équipements électriques consistent en une alimentation classique, sécurisée et 'Uninterruptible Power Supply (pour les applications très critiques). Pour une utilisation habituelle des PC, on prévoit une alimentation normale sur 220V. Numérotier les câbles a peu de sens car tous les blocs contact sont identiques. Pour bien ranger le câblage, il suffit de l'enfourer dans le petit tiroir dédié situé sous le bureau. Et ceci pour éviter un enchevêtrement de fils sur le sol.

Sécuriser les portes

Pour la gare de Wetteren : prévoir un système de sécurisation côté intérieur de la porte d'accès pour le personnel, afin de pouvoir la verrouiller en cas, par exemple, d'agression, de visite non-souhaitée...

Jannick Feys, B-MS, agent commercial Gand-Saint-Pierre

Réaction de B-MS

C'est effectivement une excellente idée, qui peut être réalisée avec peu de moyens. Nous allons analyser ceci avec B-ST. De telles suggestions sont également les bienvenues via, par exemple, notre registre de sécurité (dans lequel les collaborateurs peuvent mentionner des situations où leur sécurité et leur bien-être sont mis à mal) ou notre boîte à idées (dans laquelle les vendeurs peuvent faire des propositions concernant les conditions de travail et des aspects purement commerciaux).



VOUS AVEZ VADROUILLÉ EN TRAIN CET ÉTÉ ?

Où êtes-vous allés et quel trajet avez-vous fait ? Vous avez peut-être découvert de chouettes escapades ou l'une ou l'autre nouveauté en Belgique ou à l'étranger ? Nous sommes à l'affût de vos bons plans. A vous !

Envoyez votre réaction avant le 16 septembre 2016 par e-mail à bandyou@sncb.be ou par courrier interne à 10-14 B-CP.105 B&You.

GAGNEZ !

Tentez ainsi votre chance de remporter 1x2 places de cinéma.



Partez en excursion avec 365.be

Notre pays regorge d'idées d'excursions pour toute la famille : la plateforme 365.be offre un grand choix d'attractions assorties de belles réductions grâce à Rail Facilities.

Les enfants se régaleront avec les parcs d'attractions (Mini-Europe, Lacs de l'Eau d'Heure...), les réserves animalières ou les zoos (Bouillon, Forestia, Domaine des Grottes de Han...). Et pourquoi pas une promenade en bateau avec les croisières mosanes ou en draine dans la vallée de la Molignée ? Les plus sportifs apprécieront les domaines récréatifs (Dinant Evasion, Parc Aventure Bouillon...) et les attractions aquatiques (Lesse Kayaks, Océade...).



Que faire si...

- ✓ vous recevez un cadeau d'un client ?
- ✓ un journaliste vous pose des questions sur la SNCB ?
- ✓ un collègue est la cible de moqueries ?
- ✓ un fournisseur vous invite à un dîner d'affaires ?

Vous trouverez la réponse à ces questions, et à bien d'autres, dans le code de conduite de la SNCB.

Le code de conduite vous aide à réagir de manière opportune et intègre dans chaque situation (achat au nom de la société, utilisation du matériel de travail...).

Ce document vous aide également à reconnaître une situation embarrassante ou un comportement inadéquat.

Le code de conduite se trouve sur intranet (A propos de la SNCB > Vision et stratégie), avec quelques exemples concrets (Q&A).



C'est bien vu !

Des graffiti sur un train ? RailEye a l'œil ! Ce software innovatif détecte le matériel via des caméras aux entrées et sorties de faisceaux. Les couleurs réelles du matériel en question sont alors comparées pixel par pixel avec ses couleurs théoriques. Une différence ? Il y a de fortes chances que le train est souillé par des graffiti. Une solution ? Un passage à l'atelier. Comme RailEye détecte rapidement les graffiti, le travail de nettoyage est moins ardu. Ce projet de B-TR.13 a été nommé dans la catégorie 'innovation' pour un Agoria e-gov Award. Il pourrait être développé à terme sur tout le réseau.

	Malines Anvers-C
128	10:31 En approche Bruxelles-Midi
IC 9	10:32 En approche Nivelles Charleroi-Sud
IC 4	10:34 Köln Hbf Frankfurt Hbf
So 11	10:34 Bru-Aéroport
4	10:34 Tournai Courtrai

Testé et approuvé

Un test a été organisé à Bruxelles-Midi pour avoir l'avis des clients à propos d'une nouvelle fonctionnalité sur les écrans d'affichage horaires. Ils ont ainsi affiché 'en approche' ou 'embarquement', en remplacement de la flèche blanche à gauche de l'heure de départ.

Quels sont les résultats ?

- la flèche blanche n'était pas la bonne solution ;
- 93 % des clients ont estimé la notion 'en approche' très claire.

Après avoir été testée aussi à Anvers-Central, Bruxelles-Nord et Bruxelles-Central, cette nouvelle fonctionnalité sera implémentée sous peu sur l'ensemble des écrans du pays. Les termes retenus sont 'en approche' et 'à quai' (au lieu de 'embarquement').

226,7 millions

C'est le nombre de voyageurs que la SNCB a transportés en 2015 en Belgique. Soit 0,9 % de plus que l'année précédente !



- 4,2 millions de voyageurs vers l'aéroport (un record provisoire)



- 2 millions de voyageurs vers et de la Côte (en juillet/août)



- 200.000 festivaliers vers les festivals de musique

Un peu d'eau peut-être ?

En période de chaleur extrême, un peu de fraîcheur ne fait pas de tort. B-TR l'a bien compris et avait développé un plan d'action 'eau' en prévision de l'été.

Pas moins de 48 fontaines sont ainsi prévues dans 42 gares. Tout comme des brumisateur pour les voyageurs qui ressentiraient le besoin de faire chuter la température. Dès que les degrés s'affolent, ce dispositif est visible à Ottignies, Ostende, Blankenberge...

C'est aussi sans compter un stock important de bouteilles d'eau (pas moins de 25.000!) à offrir aux voyageurs en cas d'incident. C'est l'été et il y a aquaplanning ? Mais oui !





SNCB Technics en mode innovation

L'enjeu est de taille : placer le client au centre et améliorer la qualité du service tout en poursuivant l'assainissement financier de la SNCB. Pour ce faire, SNCB Technics a établi trois grandes priorités pour la période 2016-2020 : améliorer la sécurité et le confort des trains, renforcer la qualité de la maintenance et réduire les coûts.





Assurer l'avenir

**Innové, améliorer, changer, tel est le leitmotiv de SNCB Technics.
Mais comment y parvenir ?**

Les 3 grandes priorités de B-TC pour la période 2016-2020 sont :

Augmenter la **sécurité** et le **confort** en s'appuyant notamment sur les programmes de modernisation du matériel roulant et sur le projet ETCS.

Améliorer la **qualité de la maintenance** car la fiabilité et la disponibilité du matériel couplées à un nettoyage de qualité sont des maillons essentiels dans la qualité du service offert à la clientèle et nécessitent un haut niveau de performance.

Changer et innover pour **réduire les coûts et assurer ainsi l'avenir**. Vu le coût de la maintenance, des efforts sont indispensables pour contribuer à l'assainissement financier de la société.

Pour réaliser ces 3 priorités, différentes actions concrètes sont mises en place :

Des processus industriels plus performants, de nouveaux services d'appui tels que le **helpdesk matériel, le fleet engineering** et des technologies modernes telles que la **téléométrie** afin d'améliorer la fiabilité des trains tout en diminuant les immobilisations.

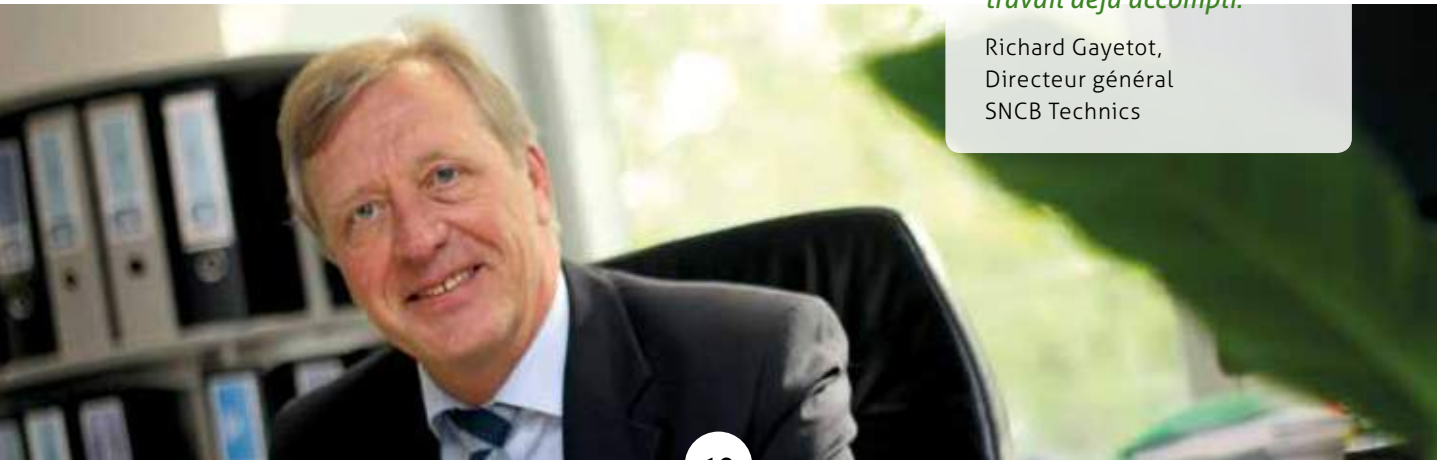


Les investissements dans les ressources humaines (**recrutements**), dans la **formation** et dans de **nouvelles installations** afin de pérenniser les activités.



"Nous devons, à court terme, renforcer notre position sur le marché de la maintenance. Pour y arriver, nous devons réorienter notre manière de travailler, être ouverts par rapport à ce qui se fait ailleurs. Je reste confiant pour l'avenir vu nos atouts et la qualité du travail déjà accompli."

Richard Gayetot,
Directeur général
SNCB Technics



Cibler la fiabilité

Afin d'améliorer les taux de fiabilité et de disponibilité du matériel de traction (de 80 % actuellement à 86 % d'ici 2020), des solutions concrètes sont déjà implémentées.



Le helpdesk matériel est en ligne

Lorsqu'un conducteur de train rencontre des problèmes techniques en pleine ligne, il peut s'adresser à ses collègues du helpdesk matériel qui l'aideront par téléphone, en attendant, si nécessaire, l'intervention d'un dépanneur dans la gare la plus proche. Le train peut repartir ? Mission accomplie ! Le matériel ne sera pas envoyé à l'atelier et peut donc encore circuler jusqu'à nouvel ordre. Depuis le 1^{er} janvier 2016, les tâches de Hans Dolfen et de ses trois collègues du helpdesk se sont élargies avec une fonction infodesk pour certains types de matériel.

Hans explique : "Les conducteurs de locomotives type 27 et de voitures-pilote M4/M5m/M6 contactent l'infodesk en cas de problèmes qui n'impactent pas immédiatement la régularité. D'abord, nous essayons de résoudre le problème ensemble. Nous encodons dans SAP toutes les informations techniques relatives à ce problème. Nous constatons ainsi immédiatement si la locomotive a rencontré ce type d'avarie dans les jours ou les semaines qui ont précédé. Nous

contactons éventuellement un dépanneur pour aider à préciser notre diagnostic. Nous nous concertons alors avec le répartiteur pour envoyer l'engin vers le centre de réparation adéquat ou, si possible, pour le laisser rouler jusqu'à sa prochaine rentrée planifiée."

.....
L'infodesk est un projet-pilote. Après évaluation, il pourra être étendu à d'autres types de matériel.



"Les ateliers ont accès à SAP, ce qui leur donne une vision précise du problème et leur permet de mieux préparer l'intervention sur le train. Le matériel peut ainsi être remis en service plus rapidement."

Hans Dolfen,
helpdesk matériel



La télémétrie

Depuis 2014, B-TC fait appel à la télémétrie sur les Desiro. Pieter Moelans, chef de projet à B-TC.45 : "La télémétrie permet de suivre constamment à distance l'état de notre matériel roulant. On trouve à bord de chaque train un PC central qui envoie, toutes les heures, à notre serveur une mise à jour de l'état des équipements du train tels que les portes, le système de freinage, les organes de traction et l'ETCS. Notre application effectue ensuite automatiquement une analyse complète de ces données.

Lorsqu'elle détecte des anomalies, l'application envoie par mail davantage d'informations concernant l'engin et l'avarie détectée vers l'atelier propriétaire, ainsi que vers différents services centraux de B-TC. Les collaborateurs de l'atelier ou du service en question enregistrent ces données dans SAP. Chacun sait ainsi quel engin entre à quel moment en atelier et pour quel type de problème".

Gagner en efficacité

Les ateliers peuvent ainsi savoir où est le problème souvent bien



"Le Fleet Engineering nous permet d'avoir une vue d'ensemble et d'orienter les efforts de chacun pour parvenir à un résultat optimal."

Jean-François Parotte,
fleet engineer

avant l'entrée de l'engin. Cela permet de gagner du temps en économisant toute une série de tests et en prévoyant déjà les pièces de rechange. Le travail du personnel est aussi mieux planifié. Résultat ? Les délais d'intervention sont réduits et le matériel est remis en service plus rapidement. B-TC.45 utilise également les données de la télémétrie pour analyser les causes des retards. "Sur base de ces informations, nous avons déjà formulé toute une série de propositions d'améliorations techniques", conclut Pieter.

Les Fleet Engineers

Chaque ingénieur de l'équipe 'Fleet Engineers' assure la coordination et le suivi d'une ou plusieurs séries techniques de matériel. Chaque mois, le 'fleet engineer' organise une réunion avec des représentants de différents services, notamment les ateliers de traction, les ateliers centraux, les services d'études, le service des achats et B-TR (conduite des trains, répartiteur). Ils analysent les prestations du matériel, assurent le suivi et déterminent les actions requises. Il peut s'agir de mesures organisationnelles ou d'améliorations techniques. Ces réunions mensuelles permettent de réaliser plus rapidement les améliorations nécessaires.

Sept 'fleet engineers' assurent actuellement le suivi de différentes locomotives, d'automotrices, des AR41, des voitures I10, I11, M6, M5m.

Après un an d'activités, on constate déjà des améliorations tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

Implémentation de la télémétrie

Début 2017

locomotives type 18 et 19

Mi-2017

locomotive type 13, poste de conduite des I11 et M6, AM96 et AR41

2019

M7





Continuer à investir dans la qualité

A côté de ces nouveaux 'outils', SNCB Technics continue à investir dans l'humain. Chaque année, environ 400 agents sont recrutés et des formations sont organisées pour donner à chaque collaborateur les moyens de remplir ses tâches dans les meilleures conditions. Par ailleurs, la SNCB investit dans de nouvelles installations techniques.

De nouvelles installations de nettoyage

Le nettoyage est un critère de satisfaction prépondérant pour les clients. A Mons, par exemple, le poste d'entretien (PE) bénéficie d'un nouveau dispositif afin

d'améliorer encore la qualité des opérations de nettoyage : une installation fixe sur quatre voies est fonctionnelle depuis le mois de mai ainsi qu'une installation mobile. Elles contribuent à réduire considérablement le nombre de manœuvres et donc à

renforcer la disponibilité du matériel : "Ces infrastructures permettent d'augmenter la productivité et la qualité du nettoyage. De plus, des réunions sont organisées régulièrement entre les responsables des sites de nettoyage et la direction B-TC.2 en vue d'apporter des améliorations", explique Michel Carette, responsable du poste d'entretien de Mons.



Nettoyage du matériel voyageurs au PE Mons.
A l'avant-plan : Lionel Gobert ; à l'arrière-plan : Geoffrey Dupont

"Le personnel apprécie ces nouvelles installations. Le travail en est moins lourd, plus rapide, plus ergonomique et plus sécurisant."

Lionel Gobert,
chef d'équipe, PE Mons

De nouveaux ateliers

SNCB Technics investit dans de nouveaux ateliers de traction afin d'améliorer les conditions de travail et de rendre les installations plus adaptées à l'entretien du matériel le plus moderne. Et ce pour un montant historique de quelque 300 millions d'euros.

Lorsque les nouveaux ateliers seront tous en activité, c'est toute la politique de maintenance qui sera revue par la simplification des tâches et la concentration de certaines activités.

Le nouvel atelier d'Arlon remplacera tout prochainement celui de Stockem. Celui de Kinkempois

devrait être, quant à lui, inauguré au printemps 2017. Les nouvelles installations à Melle et Hasselt seront en service dans la foulée.

Dans les ateliers centraux, des investissements importants sont prévus afin d'optimiser les processus de travail et la capacité des installations.



Le client, la clé de tous les savoirs

Comment fournir un service de première classe à nos clients ? Pour partir dans la bonne direction, il faut se mettre à leur place. L'équipe 'Customer experience' se lance dans une série de projets qui permettront d'en savoir plus sur ce que les clients de la SNCB expérimentent en tant que voyageurs.

L'expérience client, une nouvelle approche

L'équipe 'Customer experience', née début 2016 au sein de la direction Marketing & Sales, compte trois membres : Klaus Mariën (Manager), Marijke De Roy et Karen Lefever. Sa mission ? Mettre le client au centre.



Klaus, en quoi consiste votre approche ?

"Nous voulons savoir quels sont les besoins des clients et comment ils utilisent les services de la SNCB. Divers moyens sont utilisés : enquêtes, réunions, interviews, etc. Dans un second temps, nous voulons connaître la perception du client à travers ses interactions avec l'entreprise, de la découverte des services de la SNCB à la fin de son voyage. C'est le 'parcours client' en termes marketing. L'objectif ? Voir si le 'parcours' de nos clients correspond à leurs attentes et à ce que nous voulons effectivement leur offrir. Si ce n'est pas le cas, nous proposons des pistes d'amélioration."

Karen, tous les collaborateurs de la SNCB sont-ils concernés ?

"L'expérience des collaborateurs est également essentielle si l'on veut mettre le client au centre. Nous voulons inspirer les collègues et les aider à acquérir de nouveaux réflexes. Nous sommes sur la bonne voie si chacun d'entre nous agit en se posant régulièrement les questions suivantes :

- Quel impact ont mes actions ou mes décisions sur le client ?
- Si j'étais client, comment voudrais-je être considéré en pareille situation ?
- Que puis-je faire pour que le client se sente bien ?"

Marijke, sur quels projets travaillez-vous ?

"Nos projets d'amélioration concernent souvent plusieurs services de la SNCB. Lorsqu'un client prend le train, il utilise les services de nombreux collaborateurs (personnel de gare, d'accompagnement, de conduite, de vente, d'entretien, de maintenance...). Nous avons récemment contribué à améliorer le courrier envoyé aux clients en collaboration avec le Customer Service, nous avons aidé à développer des panneaux signalétiques dans les gares avec B-ST et B-CP, nous collaborons avec des services de B-MS au nouveau site internet... Nous veillons à éviter les expériences négatives, mais nous cherchons aussi à créer des expériences positives, comme donner le sourire aux clients."



Bienvenue à **CLIENT-CENTRAL**

Le 14 juillet, l'équipe Customer experience recevait pour la première fois des clients dans son 'labo', le Test Center 'Client-Central', situé au sous-sol du bâtiment Atrium. Deux groupes de discussion sur le thème 'le lay-out des tickets de train en ligne' y étaient animés.

NOM Klaus Mariën |
B-MS

NOM Marijke De Roy |
B-MS



NOM Matthias Soberon |
AGE 29 ans | enseignant, Gand

NOM Yannick Ringoir |
AGE 24 ans | jeune diplômé, Kijkuit

NOM Veva Daniëls | **AGE** 27 ans | employée à la Province du Brabant flamand, Louvain

Qui étaient les clients ?

Trois néerlandophones et ensuite trois francophones ont formé deux groupes de discussion pour évaluer le nouveau lay-out des tickets de train en ligne et l'app SNCB sous toutes leurs coutures. Recrutés soigneusement par la cellule Social Media sur les

comptes Twitter @SNCB et @NMBS, les participants devaient pouvoir donner un avis à la fois critique et constructif.

Une discussion animée

Installés dans le Test Center autour d'une table, les invités ont

commandé un billet week-end en ligne à partir d'un PC. Le ticket imprimé, ils ont pu donner leur avis. S'il y avait de nombreux points positifs (le choix de l'illustration, la clarté, la convivialité, etc.), des améliorations ont également été proposées (comme l'impression sur une

page plutôt que deux, un ticket non-nominatif, en noir et blanc, etc.). Armés de colle, post-it et papier collant, les participants ont aussi dû imaginer un billet qui répondait à leurs critères.

Une expérience positive

Les invités ont confié leurs impressions à B&You. "C'est une chance unique qui nous est donnée d'aider et cela m'intéressait de voir en primeur les nouveaux billets", explique Matthias. "J'ai reçu une invitation personnelle. Difficile de refuser dans ce cas. Je suis curieuse de voir ce qui va être adapté en fonction de nos idées", confie Veva en souriant.

"C'est incroyable le nombre d'idées qui sont ressorties de la discussion, bien plus que ce que l'on pensait."

Yannick Ringoir,
grand consommateur
de voyages en train

L'analyse

L'équipe Customer experience a résumé la discussion en mettant en valeur ce qui faisait l'objet d'un accord, ainsi que les points d'attention. Le tout a été envoyé aux services responsables du lay-out des nouveaux billets. "Cela impliquera des changements, c'est sûr, même si tout n'est pas possible. En tout cas, nous enverrons un feedback aux participants", explique Marijke.

Le Test Center

Dans le Test Center, les participants peuvent se mettre dans la peau d'un voyageur en testant un distributeur de billets, un guichet... Une salle d'enregistrement cachée derrière une vitre teintée permet aux analystes de voir, d'enregistrer et de filmer les clients en situation sans qu'ils ne se sentent 'regardés'. Il s'agit là d'une pratique courante lorsqu'une entreprise souhaite tester l'expérience de ses clients. Ce 'labo' a déjà été utilisé une fois pour réunir des collaborateurs de la SNCB afin d'envisager une simplification des conditions de transport. En août, il est prévu d'y convier d'autres clients pour effectuer des tests dans le cadre de l'élaboration du nouveau site internet de la SNCB.



Derrière la vitre teintée, Karen suit méticuleusement ce qui se dit autour de la table. Elle s'assure également que la discussion soit filmée, grâce aux caméras présentes dans le 'labo'.



LA SNCB VUE PAR...

Une personne extérieure à notre société.

Louis, navetteur enthousiaste

"Fervent défenseur des transports en commun, j'incite les gens qui ne connaissent pas ce produit à prendre le train !"

NOM Louis Puts | **VOYAGEUR** domicile-travail | **AGE** 54 ans | **PROFIL** fait la route chaque jour de Grammont vers Bruxelles pour se rendre au travail

Que pensez-vous de la SNCB ?

Le service n'est pas mauvais. Il y a souvent des retards. Même si je dirais 'peut mieux faire', je suis satisfait en général.

Qu'appréciez-vous le plus ?

C'est facile de prendre le train. Bien plus que la voiture ! De plus,

on peut lire, travailler, se reposer dans le train, ce qui n'est pas possible si l'on conduit une voiture.

Que changeriez-vous ?

J'améliorerais les correspondances avec le bus et donc la multimodalité. J'instaurerais aussi un service gratuit à bord,

très intéressant pour moi : le wifi !

Comment feriez-vous la promotion de la SNCB ?

Le grand atout du train, c'est le temps libre dont on dispose sur le parcours. Et le stress en moins par rapport à la voiture !



PAYS-BAS

Premier train sans conducteur en Europe

Après l'été, le premier train sans conducteur sera testé sur la ligne de la Betuwe aux Pays-Bas. Le transporteur allemand DB Cargo a demandé au gestionnaire de réseau néerlandais Prorail de préparer ce voyage d'essai. Il faut savoir que la ligne de la Betuwe est à la pointe de la technologie en matière de sécurité puisqu'elle est équipée de l'ERTMS (système européen de surveillance du trafic ferroviaire). Dès 2020, DB souhaiterait transporter marchandises et voyageurs sur le rail sans conducteur. La disparition de ce dernier dépendra à la fois de la législation et de ce qui est socialement souhaitable.

Source : De Telegraaf, 22/06/2016



CHINE

Un bus sur le capot

À la bourse hightech de Pékin, la société China TBS Limited propose une solution originale aux problèmes de trafic en Chine : le 'Transit explore bus'. Ce bus enjambe littéralement les files. Les véhicules de moins de 2 mètres de haut circulent en dessous de lui. D'une longueur de 7 mètres, le bus peut transporter jusqu'à 1.400 passagers. Ce nouveau moyen de transport écologique réduirait les embouteillages de 20 à 30 % et son coût serait 80 % moins élevé que celui d'une installation de métro. Il sera testé cet été à Qinhuangdao, dans le nord de la Chine. Serait-ce une solution envisageable pour Bruxelles ? Ou bien le train reste-t-il la meilleure alternative ?

Source : Het Nieuwsblad, 27/05/2016

LITUANIE ET POLOGNE

Premier train direct entre Kaunas et Bialystok

Les sociétés de chemin de fer lituanienne et polonaise ont ouvert le 17 juin 2016 une liaison ferroviaire entre Kaunas et Bialystok. Il s'agit de la première ligne directe destinée aux trains de voyageurs entre ces villes. Les trains roulent uniquement le week-end. Le voyage dure 4h30 et coûte 11 euros.



Source : The Baltic Course, 31/05/2016

Le facteur passe toujours deux fois !

Vous n'avez pas ce B&You en main par hasard ! C'est aussi grâce aux bons soins de Post & Print Services. Nous avons rencontré six collaborateurs de la mailroom centrale de la SNCB, chargés de traiter votre courrier.

Plusieurs équipes composent la mailroom centrale : 'Tri central', 'Services additionnels', 'Distribution', et 'Gestion des données et prestations'. Ils sont 40 collaborateurs, déjà nombreux dès 6h, à faire le maximum pour que vos courriers arrivent et partent en temps et en heure.

Une des phases les plus importantes, c'est le tri. "Et c'est bien plus que répartir les courriers dans les bons casiers", explique Philip du 'Tri central'. "Il faut aussi relever les codes des bâtiments, enregistrer les sacs postaux, sortir des étiquettes à code-barres..."

Bruno travaille, quant à lui, au sein de l'équipe 'Services additionnels'. Les tâches y sont multiples. On y enregistre les colis, on y traite les envois volumineux... sans parler de l'emballage des affiches, des affranchissements, etc.

"Pour améliorer encore le service, nous réalisons aussi des tests sur le délai d'envoi des courriers." Lynsey

.....
NOM Yves Grumiau | **AGE** 54 ans | **AIME** le pilotage de drone semi professionnel | **JOB** Tri central
.....

NOM Lynsey Sillon | **AGE** 32 ans | **AIME** être avec ses enfants, la peinture à l'huile | **JOB** Gestion des données et prestations
.....



"On a un peu paniqué au début avec ces nouvelles adresses postales internes, mais je dois avouer que c'est en fait bien mieux organisé qu'avant." Yves

You've got mail !

Déposer et relever le courrier dans les grands bâtiments de direction à Bruxelles, c'est notamment l'affaire de Dominique. "Ça fait longtemps que je le fais, on se sent très à l'aise quand on connaît tout et tout le monde. Et en plus, j'ai appris le néerlandais sur le terrain !"

Luc coordonne les équipes du 'Tri central' et des 'Services additionnels'. Son job ? Il prépare les envois spéciaux, gère le planning et la formation, prend les contacts avec Eurosprinters et bpost qui transportent le courrier de et vers les sièges de travail en dehors de Bruxelles.

Et quid en cas d'adresse fautive ? Lynsey et ses collègues recherchent les adresses correctes lorsque le courrier est mal adressé, comptabilisent les courriers sortants externes pour la facturation aux différents services internes, créent les codes pour de nouveaux bâtiments... Mais surtout, ils sont à l'écoute des 'clients' de Post & Print Services ; ils sont leur premier contact pour leurs questions !



DOMINIQUE PASSELEUR

PHILIP DEWITTE

BRUNO SMOUT

NOM Luc Van Der Straeten | **AGE** 56 ans | **AIME** le vélo, le foot, les mots croisés | **JOB** Teamlead Tri central et Services additionnels

NOM Dominique Passeleur | **AGE** 53 ans | **AIME** le bricolage, le jardinage | **JOB** Distribution

NOM Bruno Smout | **AGE** 51 ans | **AIME** l'élevage d'oiseaux d'Europe | **JOB** Services additionnels

NOM Philip Dewitte | **AGE** 53 ans | **AIME** les courses cyclistes, l'entretien de sa maison | **JOB** Tri central

Contact:

postservices@sncb.be
ou 911/523 38



NIGHT SHIFT

De nombreux collègues travaillent de nuit au sein de l'entreprise !
Leurs impressions nous font voir la nuit autrement.

Un klaxon retentit dans la nuit

21 juin, 22 heures, Laurent Gueritte, agent du triage à Schaerbeek est de service en cette nuit la plus courte de l'année qui, pour lui, durera jusqu'à 6 heures. Sa mission ? Faire rentrer et sortir de l'atelier le matériel roulant qui nécessite un entretien et former les trains pour le premier départ ou pour un transfert vers un autre atelier.



Chaque nuit, il faut parcourir plusieurs kilomètres pour aller chercher le matériel roulant qui doit être déplacé.



"Cette Desiro doit être découplée, car seule une des deux automotrices doit être réparée. C'est simple, un coup sur la pédale et c'est fait. C'est moins éprouvant physiquement qu'avec d'autres trains."

NOM Laurent Gueritte | **AGE** 42 ans | **JOB** ajusteur-conducteur atelier matériel roulant | **LIEU DE TRAVAIL** AT Schaerbeek | **AIME** le jardinage, ses 7 filles et son fils

"Il faut sortir du train pour aller bouger l'aiguillage. Ce qui se fait à la main ici. Après je retourne aux commandes. Un coup de klaxon pour accompagner chaque départ et en route vers l'atelier."



Laurent rentre la Desiro dans l'atelier. Son collègue, Jeroen Ceuleers, agent du triage lui aussi, guide la manœuvre.



Ta vie vaut un détour

Se promener le long des voies ou les traverser là où ce n'est pas autorisé est non seulement interdit, mais aussi très dangereux. Et pourtant, le nombre de cas de trespassing n'a jamais été aussi important. Au cours des premiers mois de 2016, il a fallu encore compter avec une nouvelle hausse significative. Un constat qui justifie à lui seul une nouvelle campagne choc.

En 2015, 573 cas de 'trespassing' ont été recensés, contre 509 cas en 2014. Ils ont provoqué 4 décès, 3 blessés graves et entraîné 112.327 minutes de retard (soit 78% de plus par rapport à 2014).

Si le nombre de cas a augmenté, les accidents graves n'ont toutefois pas augmenté en proportion. Il faut y voir le résultat de la vigilance de tous les instants dont font preuve les conducteurs de train au quotidien en signalant les comportements suspects.

Le trespasser, c'est qui ?

Le trespassing reste donc un phénomène inquiétant, malgré les campagnes de sensibilisation lancées en 2014 et 2015 et les contrôles organisés par la police et Securail. Dans l'optique de la nouvelle campagne, l'objectif était d'abord d'établir le profil type d'un 'trespasser' pour s'assurer que la sensibilisation s'adresse au bon public. D'après une enquête réalisée à la fin du mois de janvier 2016, le trespasser-type est un jeune homme bruxellois (18-34 ans) qui prend

le train. Pourquoi adopte-t-il ce comportement dangereux ? Les raisons invoquées sont principalement l'envie de gagner un peu de temps (dans 46 % des cas, le trespassing se fait pour prendre le chemin le plus court), le ressenti de l'absence de risques et le fait d'avoir le sentiment de ne pas faire quelque chose de mal. Le manque de conscientisation du danger reste donc un des principaux facteurs de trespassing.

Les coulisses du tournage du clip



Arrivée de l'équipe sur le lieu du tournage (Louvain-La-Neuve). Installation du 'set' ou 'plateau' (placement et tests des caméras).



Gaëtan sera l'acteur principal de la journée. Il interprétera le 'trespasser' imprudent. Avant de se lancer, il mentalise soigneusement son itinéraire. En parkour, le moindre faux pas peut avoir des conséquences dramatiques, c'est du sans filet !



Un petit tour par le maquillage et derniers réglages des caméras. "Eeeeeet silence, on tourne !": le tournage commence.



Les prises s'enchaînent. Le réalisateur se doit d'être attentif à tous les détails : la capuche du pull qui se soulève, une mauvaise herbe dans le cadre, un lacet défait, un reflet dans une vitre... Le moindre détail peut compromettre la crédibilité du film.



Une nouvelle campagne

La nouvelle campagne de sensibilisation d'Infrabel et de la SNCB a pour but d'y remédier, en s'appuyant sur un clip percutant, avec le même message qu'en 2014 : 'Ta vie vaut un détour'. Le personnage principal est Gaëtan Bouillet, un champion internatio-

nal de 'parkour'. Il s'agit d'une discipline qui nécessite des facultés physiques impressionnantes, mais surtout un sens accru des risques encourus. Si Gaëtan prend des risques, il doit faire des choix responsables et ceux-ci excluent le trespassing...

Outre les campagnes de sensibilisation, Infrabel renforce ses mesures techniques, telles que les tapis anti-trespassing et les gril-lages aux endroits du réseau les plus touchés par le phénomène. La police et Securail poursuivent également leurs actions de contrôle.



Fin des scènes à tourner dans le centre-ville. Déménagement de tout le matériel vers la scène suivante, qui aura lieu le long des voies.



Et c'est parti pour la suite du tournage, sous la supervision d'agents d'Infrabel qui garantissent l'accès aux voies en toute sécurité.



Fin de la journée de tournage ! C'est maintenant le monteur qui doit sélectionner et organiser les différentes séquences, pour assurer du rythme et de la cohérence.



Cultivons nos différences !

Les opérateurs des trois postes de la Control Room d'Anvers veillent sur les gares de Brussels Airport-Zaventem, Anvers-Central, Anvers-Berchem, ainsi que sur le tunnel du Diabolo et ceux du port d'Anvers. Mais aussi sur tous les B-Parkings en Flandre. C'est l'affaire de Luc depuis 2009 : "Quand une alarme se déclenche (incendie, perturbation technique...), nous prenons contact avec l'instance concernée. Depuis les attentats du 22 mars, nous avons renforcé les contrôles caméras et nous recevons davantage d'alertes pour personnes ou colis suspects. Lorsque, par exemple, je peux contribuer à l'arrestation d'un voleur à la tire, j'en retire une certaine satisfaction. J'ai ainsi l'impression de travailler, pour nos clients, à une meilleure sécurité dans nos gares et leurs alentours."

.....
NOM Luc Van Driessche | **JOB** agent de sécurité spécialisé | **AGE** 51 ans |
LIEU DE TRAVAIL Anvers-Central | **AIME** être entraîneur de foot, la pêche
.....

“Davantage d’équipes de foot d’enfants autistes, ce serait une bonne chose.”



Dans son temps libre, Luc entraîne de jeunes footballeurs autistes ou atteints du trouble de déficit de l’attention avec ou sans hyperactivité. “Mon fils Maxime, 13 ans, est autiste et aime le foot. Ce ne serait pas évident pour lui de jouer dans une équipe de foot classique. Mais ici à Haasdonk, on prend simplement plaisir à jouer. Nous participons uniquement à des matches amicaux et à des tournois aux Pays-Bas. Chaque vendredi soir, j’entraîne des filles et des garçons de 10 à 19 ans. La pause estivale est plus courte que celle des équipes traditionnelles, car nos jeunes ont davantage besoin de structure. Nous sommes des gens d’exception !”, conclut Luc en souriant.

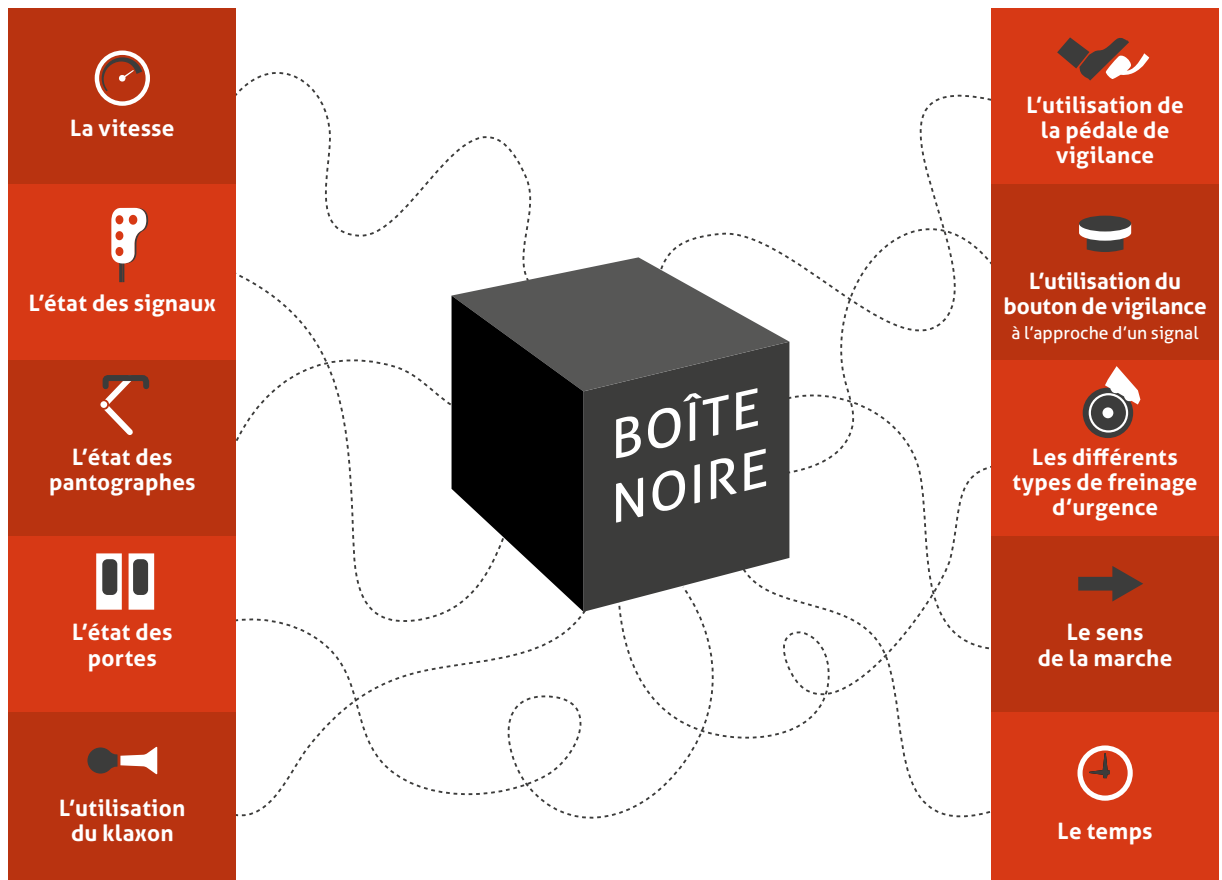
Saviez-vous qu'il y a aussi une boîte noire dans les trains ?

Vous avez certainement déjà entendu parler de 'boîte noire' dans les avions. Il en existe aussi une dans les trains. La fameuse 'TELOC' dans le jargon cheminot.

1. C'est quoi ?

La boîte noire capte différentes données qui sont enregistrées de manière digitale (matériel moderne) ou sur des bandes papier (matériel roulant plus ancien). Cette boîte peut avoir une forme différente et être située à l'un ou l'autre endroit du train selon le type de matériel roulant. Elle est aussi rarement de couleur... noire !

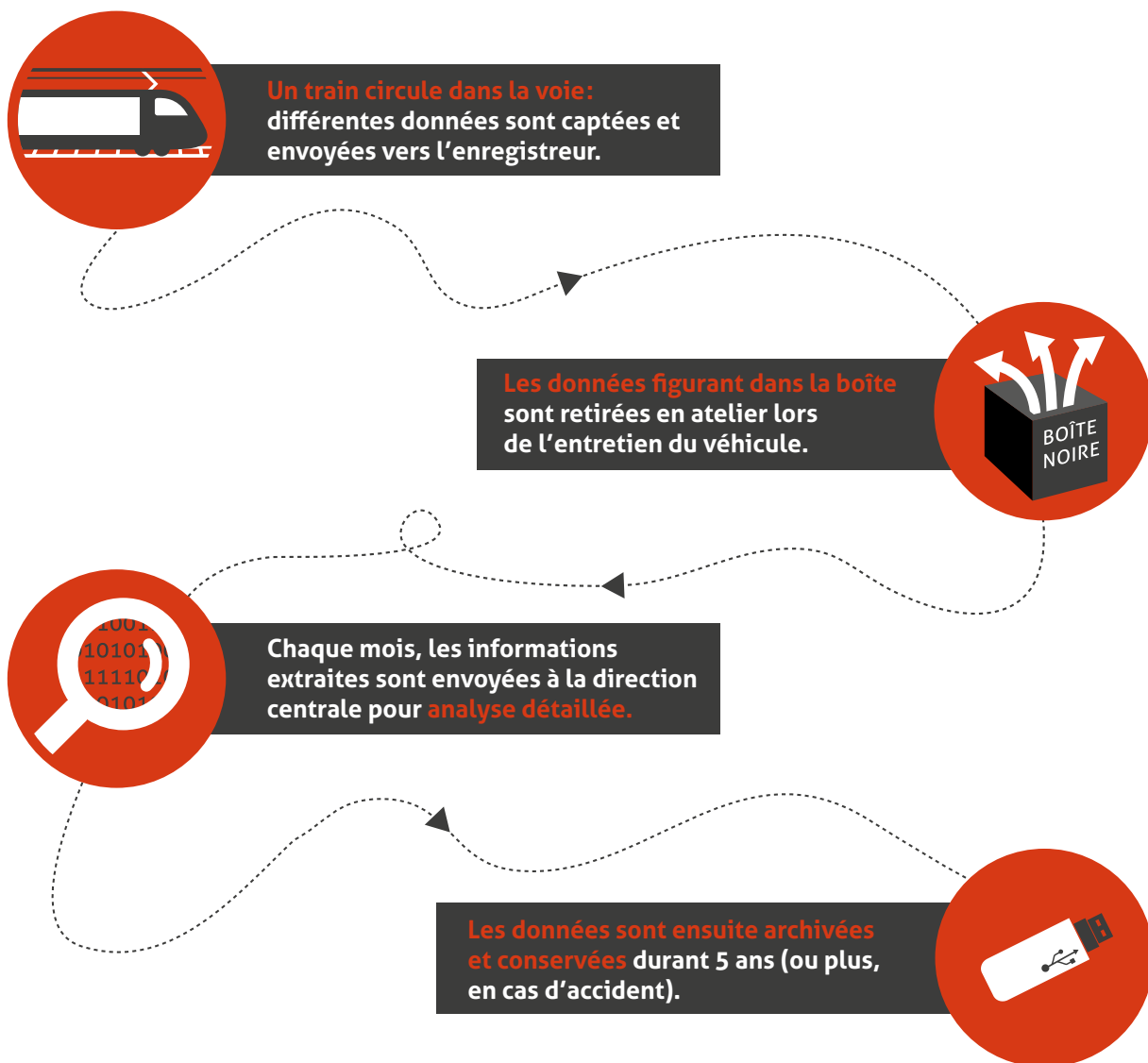
2. Qu'est-ce qui est enregistré ?

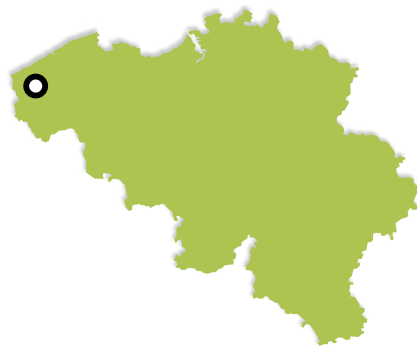


3. À quoi ça sert ?

L'enregistreur d'événements de conduite est indispensable pour pouvoir circuler sur le réseau : c'est une exigence légale. En effet, son contenu peut se révéler très utile en cas d'accident. Mais pas seulement : la SNCB y enregistre aussi toute une série de données qui lui sont propres et utiles au quotidien. L'équipe du centre d'analyse (B-TR.023) analyse ainsi différentes données relatives à la conduite des trains qui peuvent s'avérer particulièrement importantes lors d'un incident ou en cas de dépassement d'un signal.

4. Que fait la SNCB des données ?





Destination la Côte Ouest... belge !

Par un beau matin ensoleillé, vous êtes dans le train et votre regard se pose soudain sur des petits lapins se baladant à travers champs. Vous allez être en communion avec la nature ! Car la ligne 73 (Deinze – La Panne) sillonne de bien jolies petites villes et communes.



Au musée NAVIGO, envoyez un message en morse ou retrouvez-vous au cœur d'une tempête ! Le bus 69 vous y amène. Un peu plus loin, à Oostduinkerke, découvrez les pêcheurs de crevettes à cheval (jusqu'au mois de septembre inclus).

> Plus d'infos :
fr.navigomuseum.be et paardevisser.be

La Panne

Coxyde

Furnes

En pleine nature !

Une fois sorti du train, enfourchez votre vélo pour une bonne dose de mise au vert : en suivant la 'Cobergherfietsroute', vous effectuerez un trajet en boucle de 47 km, en traversant la zone agricole 'Les Moères'.

> Plus d'infos :
toerismewesthoek.be/fr/a-faire/cobergher



© Westtoer



La crème de la crème

Prêts pour une échappée culinaire ? Ne repartez pas sans avoir goûté une 'Veurnse Meringuetaart'. Ce délice sucré typique de la région contient une meringue crémeuse, une crème au beurre légère et des 'lignes de chat'. Vous la trouverez notamment chez Werrebrouck (Ooststraat) ou Verdonck (Grand-Place), à 5 minutes à pied de la gare.

Dixmude

Petits trésors

Non loin de la gare, suivez les rivets au sol. Ils vous emmènent découvrir les trésors pittoresques de la ville. Le parcours de 3,2 km ('Stadslink') est bordé de panneaux d'informations historiques.

> Plus d'infos :
tourisme.diksmuide.be/
Brochure-touristique



Vous connaissez de chouettes adresses ou activités à faire au départ d'une ligne ferroviaire ? Adressez vos suggestions à bandyout@sncb.be.



L'Eléphant qui crachait de la vapeur

Un nuage de vapeur s'élève, l'Eléphant approche dans un sifflement... Cette locomotive à vapeur extrêmement puissante, véritable pièce d'art, fut construite par Tayleur. Avec la Flèche et le Stephenson, elle desservit le 5 mai 1835 la première liaison ferroviaire belge, entre Bruxelles et Malines.

Lors de leur voyage inaugural, les trois trains acheminèrent 900 invités débordant d'enthousiasme à Malines. Les compartiments de première classe, les 'berlines', ressemblaient aux diligences et étaient entièrement fermés. Les voyageurs les plus riches y étaient protégés du vent, de la pluie et de... la vapeur. La classe moyenne embarquait sur des chars à bancs couverts et sans fenêtres, seuls des rideaux de toile leur offraient une protection. Les chars à bancs de troisième classe étaient, quant à eux, entièrement ouverts.

Aux débuts du chemin de fer, il n'y avait pas de distinction entre locomotive à voyageurs et à marchandises. Mais puisque les machines à petites roues convenaient mieux pour les trains lourds et peu rapides, l'Eléphant servit principalement pour le transport de marchandises à partir de 1839.

Métamorphose

En 1849, la locomotive fit peau neuve à l'AC Malines (l'arsenal de Malines comme on l'appelait alors). Elle y reçut une nouvelle chaudière et ses essieux accouplés furent déplacés.

L'Eléphant, la locomotive la plus puissante de l'époque, tracta les 30 voitures des trois trains pour retourner à Bruxelles après le voyage inaugural en 1835.

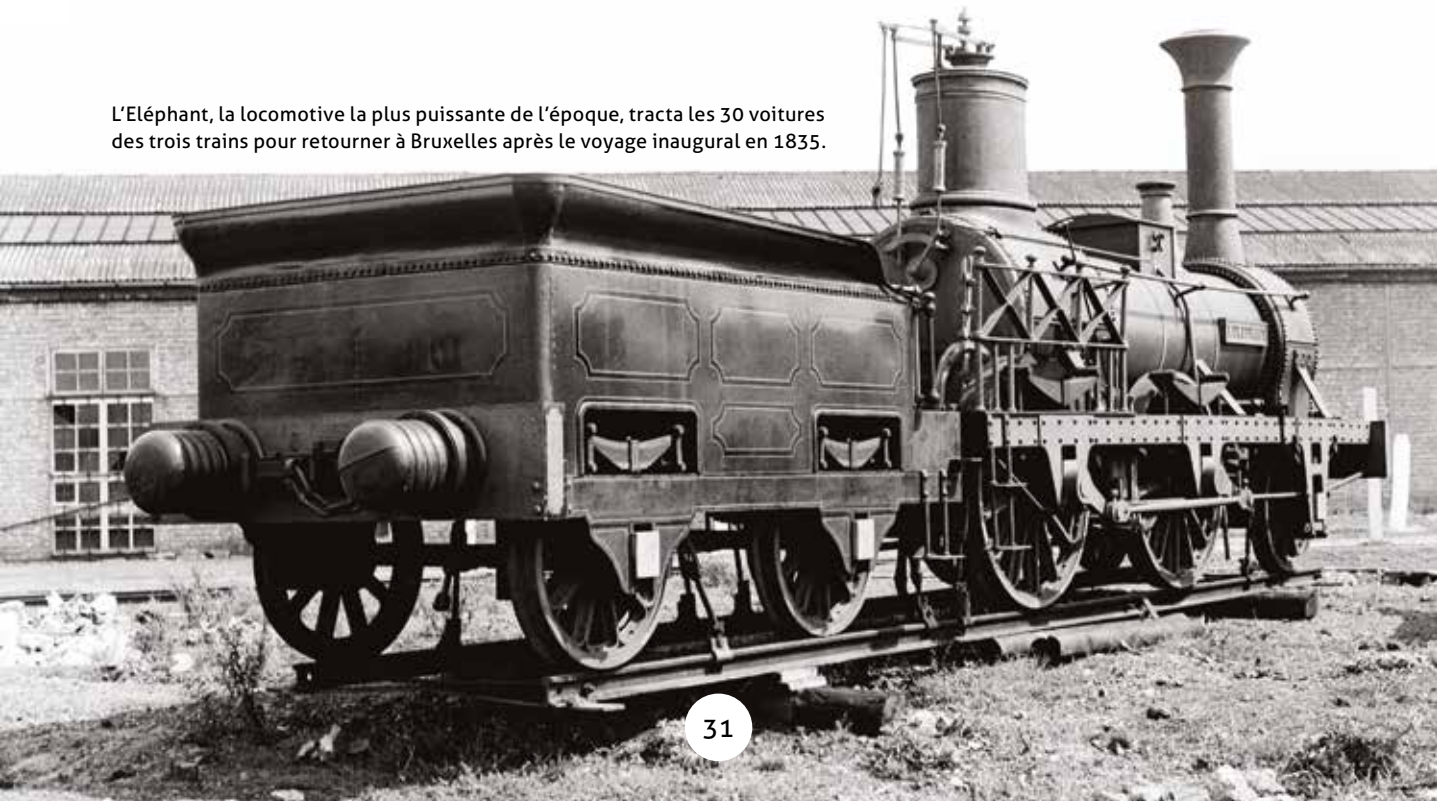
À VOIR



Une réplique en bois de l'Eléphant est exposée à Train World (Schaerbeek). Les collaborateurs des Chemins de fer et leurs ayants droit bénéficient d'une réduction sur le prix d'entrée.

L'Eléphant cracha énergiquement sa vapeur jusqu'en 1865, avant d'être livré aux ferrailleurs.

Source : Catalogue Train World
'Des machines et des hommes'





Ensemble, du sport contre le cancer !



Les Chemins de fer participent au 'Relais pour la Vie Entreprises', une initiative de la Fondation contre le Cancer. Cet événement sportif pour la bonne cause aura lieu les 17 et 18 septembre au Stade Roi Baudouin, à Bruxelles. Et vous pouvez y participer !



Roi Baudouin. Libre à vous de marcher ou de courir, seul ou en groupe. Une personne de l'équipe au moins doit toujours se trouver sur la piste du samedi 17 septembre, 15 heures au dimanche 18 septembre, 15 heures.

RailCare vous offre les frais d'inscription, un T-Shirt et des jetons pour le catering. Cela vaut pour les collaborateurs statutaires et non statutaires, les collaborateurs pensionnés et les bénéficiaires de RailCare, âgés de 12 ans minimum.

Relevez le défi : soutenez la Fondation contre le cancer en vous inscrivant au 'Relais pour la

Vie Entreprises' ! Formez une équipe et relayez vous durant 24 heures sur la piste du Stade

Vous ne trouvez pas d'équipe ?

Dans ce cas, complétez le formulaire et RailCare vous intégrera dans l'une de ses équipes.

Vous êtes un Battant ?

Les personnes qui ont vaincu le cancer ou qui sont en cours de traitement sont les invités d'honneur. Si vous souhaitez vous joindre à eux, indiquez-le sur votre formulaire d'inscription.

Votre famille ou vos amis non bénéficiaires de RailCare sont intéressés ?

Ils peuvent, eux aussi, s'inscrire via le site 'Relais pour la Vie Entreprises', en mentionnant l'équipe des Chemins de fer belges. Ils paient leur inscription de 10 euros et reçoivent un T-Shirt de RailCare.

Vous ne souhaitez pas participer de façon active, mais vous avez envie de soutenir l'initiative ?

Soyez les bienvenus ! L'accès au Stade Roi Baudouin est gratuit.



Animations 24h/24

'Relais pour la Vie' est un événement sportif, mais également festif. Des animations pour tous les âges y sont organisées à tout moment : danse, musique, jeux et stands de restauration. Chaque agent des Chemins de fer est le bienvenu !

Cérémonies festives

Durant cet événement, nous célébrons les personnes qui ont vaincu ou se battent contre le cancer. Assurez-vous donc de pouvoir prendre part à la cérémonie d'ouverture, à la cérémonie des bougies à la tombée de la nuit ou à la cérémonie de clôture.

Comment participer ?

- Avec vos collègues, constituez une équipe de 10 à 40 personnes.
- Désignez un capitaine et son remplaçant. Ceux-ci établissent

un horaire, de sorte qu'au moins un membre de l'équipe se trouve à tout moment sur la piste. Ils se chargent de l'inscription des membres de l'équipe et représentent l'interlocuteur vis-à-vis des organisateurs.

- Le capitaine complète le formulaire d'inscription sur l'intranet (de HR Rail) et l'envoie par mail à event2016@hr-rail.be. Il/elle reçoit un accusé de réception mentionnant le numéro de l'équipe.

Une cause noble

Durant ce week-end, nous serons solidaires avec toutes les personnes confrontées au cancer et nous apporterons notre contribution à la recherche contre le cancer. Pouvoir compter les uns sur les autres constitue, en effet, une force que nous cultivons aussi aux Chemins de fer.

En bref

Quand ?

Du samedi 17 septembre 2016, 15h au dimanche 18 septembre, 15h

Où ?

Stade Roi Baudouin (Heysel), Bruxelles

Date limite d'inscription ?

30 août 2016

Formulaire d'inscription ?

Voir intranet HR Rail

Contact

H-HR.362 FOS :
Loisirs - Communication

Tél. :

02/525 35 48
(911/535 48)

E-mail :

event2016@hr-rail.be

Pour plus d'infos sur l'événement :

www.cancer.be/evnement/relais-pour-la-vie-entreprises-2016



Au feu!

Quels sont les premiers réflexes à avoir en cas d'incendie au travail ? Suivez nos conseils.

Avant toute chose, prenez connaissance du plan local de prévention d'incendie, des consignes et des plans d'évacuation vous concernant via votre conseiller en prévention ou votre chef immédiat. Vous y apprendrez aussi qui sont les EPI (Équipes de Première Intervention) et leurs dirigeants.

Un incendie se déclare, je fais quoi ?

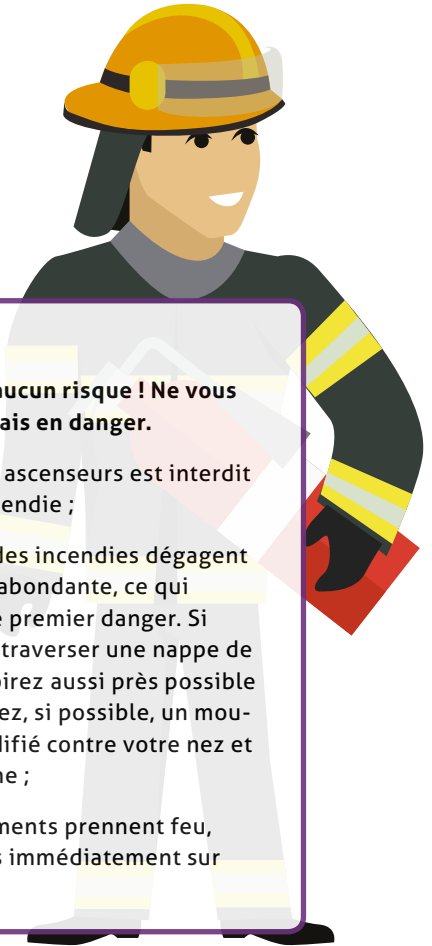


- Appelez le SOC (Security Operations Center) au n° 911/525 25 ou le service 100 (ou 112), sauf si vous pouvez éteindre le foyer en toute sécurité ;
- En cas d'évacuation, suivez les directives du plan local de prévention d'incendie ; prenez le chemin le plus court en toute sécurité vers le point de rassemblement.

Quelques conseils pour l'extinction



- Attention : certains locaux sont équipés d'une installation d'extinction automatique ;
- Ne manipulez un extincteur que si vous en maîtrisez le fonctionnement ; tenez-le fermement par la poignée (maximum 1 tentative d'extinction !) ;
- Ne dirigez jamais le jet d'un extincteur à CO₂ vers des parties découvertes du corps ;
- Soyez-y attentifs : l'utilisation d'un extincteur dans un espace confiné peut provoquer l'asphyxie ;
- Lorsque du gaz s'échappe en brûlant d'une conduite ou d'une bonbonne, essayez de fermer le robinet. Si ce n'est pas possible, éloignez-vous le plus rapidement possible.



ATTENTION

- **Ne prenez aucun risque ! Ne vous mettez jamais en danger.**
- L'usage des ascenseurs est interdit en cas d'incendie ;
- La plupart des incendies dégagent une fumée abondante, ce qui constitue le premier danger. Si vous devez traverser une nappe de fumée, respirez aussi près possible du sol. Placez, si possible, un mouchoir humidifié contre votre nez et votre bouche ;
- Si vos vêtements prennent feu, roulez-vous immédiatement sur le sol.



Appuyez sur le bouton d'alarme
ou contactez le SOC au 911/525 25
ou appelez le 100 (ou 112)
ou contactez le Dirigeant de Prévention Incendie et les EPI.



Dirigez-vous vers le point de rassemblement via les chemins prévus.



UNE NUITÉE À POITIERS (FUTUROSCOPE)

pour deux personnes à l'hôtel Mercure Poitiers Centre dans une chambre Chapelle Duplex (avec petit-déjeuner), y inclus deux entrées (adultes) pour le Futuroscope

1x4 TICKETS PLOPSALAND

De Panne

5x2 PLACES DE CINÉMA

Kinepolis/Imagix

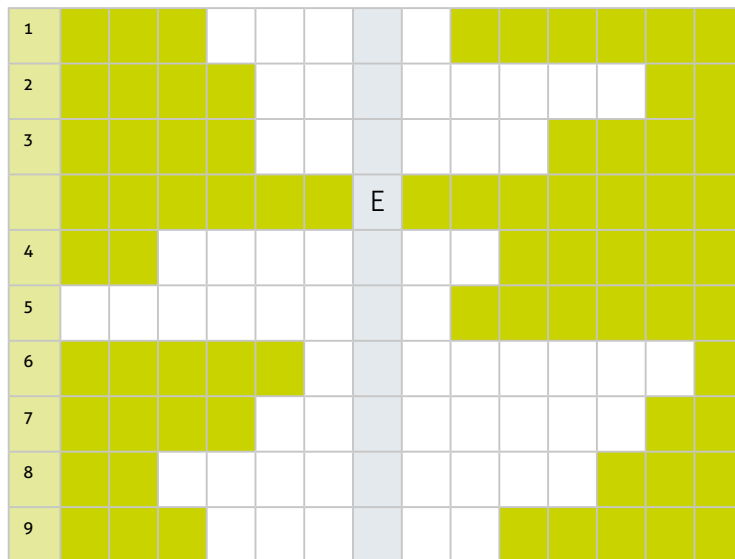


par email à bandyou@sncb.be

ou par courrier interne à **10-14 B-CP.105, Concours B&You, avant le 19 septembre 2016.**

Mentionnez vos nom/prénom, n° d'identification, adresse email, n° de GSM, ainsi que le nom du service dans lequel vous travaillez. Pour tenter de gagner des places de cinéma, indiquez également si vous souhaitez des places pour Kinepolis ou pour Imagix.

Ce concours est réservé au personnel de la SNCB. En participant à ce concours, vous acceptez que vos données soient conservées et utilisées le cas échéant par B-CP.105 dans le cadre d'actions de communication interne. Plus d'informations disponibles sur intranet (Service d'appui/Communication et publications/ Publications et médias). Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.



Trouvez les mots correspondant aux définitions et à vous le mot mystère !

(Les réponses se trouvent dans ce B&You)

- 1 Elle n'est pas forcément noire !
- 2 Sa réplique en bois est exposée à Train World
- 3 Un événement sportif contre le cancer
- 4 David l'a mis à l'honneur
- 5 Découvrez sa vallée en draine !
- 6 B-TC y investit massivement
- 7 L'élément phare de la spécialité culinaire de Furnes
- 8 200.000 fans de musique ont pris le train pour s'y rendre
- 9 Son expérience est testée au Test Center

Le mot à trouver dans le précédent numéro était : 'colombophile'. Bravo aux gagnants !



Mohamed, l'ami des voyageurs

Deux accompagnateurs débarquent sur le quai n°1 de la gare de Liège. Ils ont rendez-vous avec la rédaction de B&You. Un groupe de voyageurs les encerclent. David et Mohamed expliquent en souriant : "Même si notre service est terminé, nous nous devons de les informer, c'est notre travail."

Pour David, c'est évident, son ami Mohamed est un collègue en or. Et pour Mohamed, c'est une surprise : "Je ne savais pas pourquoi je devais accompagner David aux Guillemins", dit-il ému. David adore collaborer avec Mohamed : "Chaque matin, sans exception, il pénètre dans le local en sifflant une petite mélodie. Momo est toujours de bonne humeur et est apprécié de tous, y compris des voyageurs. Il a plus de mille amis sur Facebook et la plupart sont des clients", raconte-t-il.

"Sa réputation d'accompagnateur de train agréable, serviable et ayant en permanence le sourire n'est plus à faire !" David

La séance photo terminée, Mohamed explique ce qu'il apprécie surtout dans son métier : "Le contact avec les clients est primordial. Etre accompagnateur de train, c'est pouvoir informer les voyageurs, les assister durant leur voyage, les aider à choisir le meilleur tarif, etc. Et changer de lieu de travail tous les jours est très agréable."



NOM Mohamed Sridi | **AGE** 55 ans | **JOB** Accompagnateur de train | **LIEU DE TRAVAIL** Dépôt Welkenraedt | **AIME** la photographie, le karaté

NOM David Rossius | **AGE** 36 ans | **JOB** Accompagnateur de train | **LIEU DE TRAVAIL** Dépôt Welkenraedt | **AIME** être pompier volontaire, la photographie et le scrabble



Vous voulez, vous aussi, mettre un collègue à l'honneur ?
Racontez-nous pourquoi en envoyant un email
à bandyou@sncb.be ou téléphonez au 911/637 82.